

ELABORACIÓN

Manual de procedimientos de Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas, Contratos Provisionales

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO “LA SOMBRA DE ARTEAGA” DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 23 FRACCIÓN I DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, SE PROCEDIÓ A LA ELABORACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, ACTUALIZACIÓN PARA SERVICIOS INTEGRALES DE AGUA E INSTALACIÓN DE TOMAS, CONTRATOS PROVISIONALES**”, REVISIÓN 00, DE FECHA **NOVIEMBRE DE 2023**”.

LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO

RESPONSABLE

RESPONSABLE

VISTO BUENO

MTRO. SALVADOR MARTÍNEZ
ORTIZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

M.EN V. ING. CARLOS ALBERTO
PERERA DEL PALACIO
DIRECTOR DIVISIONAL DE
FACTIBILIDADES

GONZALO ÁLVAREZ ZERECERO
TITULAR DE LA UNIDAD DE
INNOVACIÓN Y PROCESOS

PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Coordina la elaboración del manual.
Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios	Implementa, desarrolla y ejecuta procedimientos.
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y analiza la elaboración del manual.
Especialista de Gestión de Procesos	Analiza, diseña y documenta el manual.

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-CP-CP-01	Contratos Provisionales	Rev-04
PR-TS-CS-02	Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas	Rev-07

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-CP-CP-01	<p>Se crea el presente manual, integrándose los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">-Contratos Provisionales.-Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas. <p>Los cuales formaban parte de los siguientes manuales:</p> <ul style="list-style-type: none">-Manual de Procedimiento Contratos Provisionales y Acuerdo de Voluntades.-Manual de Atención y Servicio al Cliente. <p>Contratos Provisionales</p> <p>Se modifica el nombre de “Contratos Provisionales y Acuerdo de Voluntades” por “Contratos Provisionales”.</p> <p>I OBJETIVO</p> <ul style="list-style-type: none">-Se agrega la frase “de manera individual o condominal para lotes ubicados en las unidades condominales”. <p>II DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none">-Se elimina la definición de “sistema”, “usuario/a”, “Contrato provisional” y se agrega la de “Contrato provisional individual o condominal”.-Se modifica “Acuerdo de Voluntades” por “Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores”. <p>III ALCANCE</p> <ul style="list-style-type: none">-Se modifica en su totalidad este apartado. <p>IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">-En la redacción se modifica “Acuerdo de Voluntades” por “Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores”.-En la redacción se modifica “Fraccionador” por “Desarrollador”.-En el punto 1 se modifica en su totalidad, se establece que la Dirección Divisional de Factibilidades será quien valide y solicite el visto bueno para el otorgamiento de Contrato Provisional y como requisito se agrega que también cuenten con un micromedidor por cada unidad de servicio autorizada.-En punto 3 se modifica “Gerente de Servicio al Cliente” por “Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios y/o Jefe Comercial”.-En punto 4 se establece que será la Dirección General	Rev-03

Adjunta Comercial quien elaborará el Contrato Provisional y la Dirección Divisional de Factibilidades elaborará el Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores, indicando como vigencia del mismo 6 meses y no mayor a la renovación por un año y medio.

-En punto 5 se modifica y se indica que será la Dirección Divisional de Factibilidades la que solicite a la Dirección General Adjunta Comercial la baja de contratos provisionales y el alta como definitivos, así como el cambio de estatus.

-El punto 7 se modifica en su totalidad.

V DESCRIPCIÓN

-En el punto 1 se modifica y queda "sus lotes o viviendas dentro de su fraccionamiento/ unidad condominal/condominio".

-En punto 2 se agrega "los cuales se entregan a la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones para su trámite".

-Se agrega el punto 2.15.

-En punto 5 se agrega "y micromedidores instalados por cada una de las unidades de servicio, así como lecturas de los mismos"

-En punto 8.1 se agrega "o renovaciones con un máximo de 1 año y medio".

-En punto 9 se agrega "turna el expediente a Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones, para que elabore".

-En punto 10 y 11 se modifica "Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda" por "Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones".

-Punto 12 se modifica en su totalidad indicando que Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones capturan y dan de alta el contrato en el sistema.

-En el punto 16 se modifica "Gerencia de Servicio al Cliente" por "Dirección General Adjunta Comercial".

VI REFERENCIAS

-Se actualiza normatividad aplicable.

VII REGISTROS

-Se actualiza el contenido de la tabla de registros.

PR-TS-CS-02

Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas

Rev-06

II DEFINICIONES

-En Área de uso Común se agrega "campos deportivos o áreas de esparcimiento"

-En Plataforma de contacto multicanal se agrega "sistema".

En contrato se elimina "cuyas condiciones se determinan en

el propio convenio”.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

-En el punto 9.1.5 se modifica el título del apartado quedando “Contratación de usuarios/as provisionales condominales o desarrollos nuevos factibles en proceso de construcción y condominios o desarrollos construidos con servicio aún no entregados a la Comisión Estatal de Aguas”.

-Se modifica la referencia al procedimiento PR-IV-ID-03 Individualización por PR-CP-CP-01 Contratos Provisionales.

-Se agrega el punto 9.1.5.6.

- En el punto 9.1.6 se modifica el título del apartado quedando “Contratación de usuarios/as provisionales individuales en condominios o desarrollos en proceso de construcción y construidos con servicio en proceso de entrega a la Comisión Estatal de Aguas”.

-Se elimina la referencia al procedimiento PR-IV-ID-03 Individualización.

-En el punto 9.1.6.1 Se agrega el requisito “Solicitud por escrito (Original)”.

-En el punto 9.1.6.3 se agrega “del propietario del inmueble”.

-En el punto 9.1.6.4 se modifica “Contrato de compra-venta certificado” por “Contrato de compra-venta simple soportado con comprobante de propiedad del vendedor” y se agrega “(que acredite la propiedad)”. Se agrega “o comodato” y “/comodatario”.

-Se agrega el punto 9.1.6.7.

PROCEDIMIENTO

Contratos Provisionales

Clave:

PR-CP-CP-01

Unidad Administrativa:

Dirección Divisional de
Factibilidades

Responsable:

Dirección Divisional de Factibilidades

I OBJETIVO

Autorizar la prestación de los servicios de manera individual o condominal para lotes ubicados en las unidades condominales, condominios, fraccionamientos y/o desarrollos que no han sido entregados a la Comisión Estatal de Aguas y se encuentran en proceso de construcción.

II DEFINICIONES

Contrato provisional individual o condominal: Acto jurídico bilateral firmado por la Comisión y Desarrollador, donde se establece proporcionar el servicio de agua a un fraccionamiento o condominio, Contrato provisional individual hace referencia a un solo lote o unidad privativa, el Contrato provisional condominal es cuando la medición es para un grupo de lotes o unidades privativas en un mismo contrato.

Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores: Anteriormente Acuerdo de Voluntades, acto jurídico bilateral firmado por la Comisión y Desarrollador, por medio del cual se le permite al Desarrollador proporcionar el servicio por un tiempo determinado en el propio acuerdo, al fraccionamiento o condominio que cuenta con pozo y en el cual no es posible brindar contrato provisional.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección Divisional de Factibilidades.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades.
- Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
- Gerencia de Facturación.
- Administraciones.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Director/a Divisional de Factibilidades con base a la información recibida por parte de las Unidades Administrativas correspondientes, validará y solicitará el visto bueno para el otorgamiento del Contrato Provisional a aquellos lotes dentro de las unidades condominales, condominios, fraccionamientos y/o desarrollos que cuenten con macromedidor instalado y un micromedidor por cada unidad de servicio autorizada, mismos que deberán ser de la marca y especificaciones técnicas solicitadas por la Comisión, solicitándolo a la Dirección General Adjunta Comercial mediante memorándum, enviando toda la documentación requerida de manera física. (Ver PR-TS-CS-02 Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas).
2. Inspector validará que el macromedidor esté ubicado en la entrada del condominio o fraccionamiento, de manera que permita el acceso para el desarrollo de inspecciones y toma de lecturas, así mismo se

verificará el buen funcionamiento del macromedidor, informando a Desarrollador para su reparación o reemplazo por otro de las mismas características.

3. En caso de no funcionar el macromedidor y no contar con un historial de consumos Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios y/o Jefe Comercial calculará monto en base a mínimo de zona por casa en forma mensual, considerando para ello la zona socioeconómica donde se ubique el desarrollo, y en los casos en los que se cuente con historial de consumos, Gerencia de Facturación calculará monto a pagar con el consumo promedio.
4. La Dirección General Adjunta Comercial elaborará el Contrato Provisional y la Dirección Divisional de Factibilidades elaborará el Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores, éste último con vigencia de 6 meses y no mayor a la renovación por un año y medio.
5. Director/a Divisional de Factibilidades solicitará a la Dirección General Adjunta Comercial la baja de los contratos provisionales y el alta como definitivos, una vez concluido el trámite de entrega-recepción y/o en caso de existir adeudo por consumo, le solicita el cambio de estatus de provisional a definitivo y nombre, siempre y cuando los condóminos estén de acuerdo y firmen el contrato definitivo.
6. De ser necesario algún ajuste a un recibo de consumo de usuario provisional, este se realiza conforme al procedimiento de ajustes a la facturación de la Dirección General Adjunta Comercial.
7. Para los Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores y su vigencia, con base al punto 4 del presente, podrán concluir sin exceder del plazo establecido en dicho punto para que pueda autorizarse la contratación provisional de los servicios, o realizar la entrega-recepción del condominio/fraccionamiento.

V DESCRIPCIÓN

1. Director/a Divisional de Factibilidades recibe de Desarrollador solicitud por escrito para la elaboración de un contrato provisional para sus lotes o viviendas dentro de su fraccionamiento/ unidad condominal/condominio refiriendo que se encuentra en proceso de construcción.
2. Director/a Divisional de Factibilidades recibe de Desarrollador a través de la Ventanilla Única para Desarrolladores los siguientes requisitos para continuar el proceso de validación del Contrato Provisional, los cuales se entregan a la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones para su trámite:
 - 2.1 Solicitud de contrato provisional (incluyendo los siguientes datos: número de viviendas, correo electrónico y datos del responsable del recibo de consumos, así como el domicilio y teléfono para recibir notificaciones).
 - 2.2 Copia acta constitutiva con inscripción al Registro Público de la Propiedad.
 - 2.3 Copia de la Factibilidad condicionada (Oficio inicial y última ratificación vigente).
 - 2.4 Copia de Identificación del Representante Legal.
 - 2.5 Copia del poder del Representante Legal.
 - 2.6 Copia de escritura de propiedad.
 - 2.7 Copia del Certificado de Número Oficial (en caso de condominio).
 - 2.8 Croquis de localización del predio (con avenidas de ubicación).
 - 2.9 Croquis de ubicación exacta del macromedidor.
 - 2.10 Plano de lotificación del fraccionamiento o condominio.
 - 2.11 Copia de autorización de proyecto en condominio (expedido por la Secretaría de Desarrollo Urbano del Municipio).
 - 2.12 Copia de notas de bitácora que avalen que cuentan con las pruebas hidrostáticas satisfactorias.

Así mismo, Ventanilla Única para Desarrolladores solicita a Desarrollador:

- 2.13 Marcar físicamente el predio (condominio o fraccionamiento) de forma visible.
 - 2.14 Contar con macromedidor instalado con protección (cuadro o nicho).
 - 2.15 Contar con Micromedidores instalados por cada una de las unidades de servicio autorizadas de la marca y especificaciones técnicas solicitadas por la comisión.
3. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda solicita informe vía correo electrónico del estatus técnico que guarda el fraccionamiento/condominio a las Unidades Administrativas que se requiera de la Dirección General Adjunta de Operación Técnica, Dirección General de Proyectos de Reúso de Agua y/o Administraciones, según sea el caso, para conocer si técnicamente es factible proporcionar el Contrato Provisional.
 4. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda recibe de las Unidades Administrativas y/o áreas involucradas a través de la Gerencia de Supervisión a Fraccionamiento respuesta por la misma vía del estatus técnico que presenta el fraccionamiento/condominio.
 5. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda, solicita a Inspector/a de Factibilidades la inspección física del fraccionamiento/condominio, la cual deberá de incluir: el número de casas construidas señalando si se encuentran habitadas o deshabitadas, lotes baldíos, predios en construcción, macromedidor instalado y lectura del mismo y micromedidores instalados por cada una de las unidades de servicio, así como lecturas de los mimos.
 6. Inspector/a de Factibilidades ejecuta la inspección e informa a Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda el resultado de la inspección física realizada.
 7. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda realiza el análisis de la información recibida.
 8. Si no es procedente Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda elaboran oficio de respuesta para Desarrollador con los motivos por los cuales no procede proporcionar el contrato provisional y turna para su notificación a través de la Ventanilla Única para Desarrolladores:
 - 8.1 En cuanto al Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores, en caso de que así lo decida Director/a Divisional de Factibilidades recibe solicitud escrita de Desarrollador para proporcionar los servicios integrales por un tiempo determinado para el Desarrollo que cuenta con pozo propio y al que no le fue autorizada la contratación provisional, la cual se podrá otorgar mediante la celebración del Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores, mismo que tendrá una vigencia de seis meses, y que podrá concluir al momento en que pueda autorizarse la contratación provisional de los servicios, o renovaciones con un máximo de 1 año y medio.
 - 8.2 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda elabora Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores, imprime en dos tantos originales y recaba las firmas de Autorización correspondientes.
 - 8.3 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda entrega un tanto del Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores en original a Desarrollador y se solicita firma de recibido en el segundo tanto para integrar en el expediente.
 - 8.4 En caso de que Desarrollador requiera renovación del Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores, Ventanilla Única para Desarrolladores recibe solicitud por escrito para lo que se realizan los puntos del 3 al 8 del procedimiento de Contratos Provisionales.
 - 8.5 En caso de no ser procedente Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda elabora oficio de respuesta a Desarrollador informando el motivo por el cual no procede su solicitud y turna para notificarlo a través de la Ventanilla Única para Desarrolladores.

9. En caso de cumplir con todos los requisitos, Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda turna el expediente a Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones, para que elabore el Contrato Provisional, quienes lo imprimen en dos tantos originales y recaba las firmas correspondientes.
10. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones entrega un tanto del Contrato provisional en original a Desarrollador y solicita firma de recibido en el segundo tanto para integrar en el expediente.
11. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones informa vía correo electrónico, adjuntando escaneo del Contrato provisional firmado a la Dirección Divisional de Distribución y en caso de que el fraccionamiento/condominio se encuentre localizado en alguna Administración, se le informa a la misma para que inicie con las obras de interconexión del servicio.
12. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Jefe Comercial de Administraciones captura y da de alta el contrato en el sistema, con la leyenda de “Usuario Provisional”, y turna copia digital a la Subgerencia de Padrón de Usuarios y a la Gerencia de Medición de Consumos.
 - 12.1 En el caso de las renovaciones sólo se realiza la entrega del Contrato Provisional de manera digital para su conocimiento por las partes interesadas.
13. En caso de que Desarrollador requiera ampliación o reducción de tomas en el Contrato Provisional o la renovación del mismo, Director/a Divisional de Factibilidades recibe solicitud por escrito en la Ventanilla Única para Desarrolladores, para ser analizado y emitir respuesta.
14. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda realiza los pasos enumerados del 3 al 13. Así mismo verifica que desarrollador no tenga adeudo por concepto de la prestación de los servicios de agua potable y que su factibilidad este vigente.
15. Una vez que se ha realizado la entrega–recepción del condominio/ fraccionamiento, Director/a Divisional de Factibilidades recibe de Desarrollador solicitud por escrito de la cancelación del Contrato Provisional, debiendo estar al corriente de sus pagos.
 - 15.1 En caso de contar con adeudo por consumo, se podrá realizar el cambio de nombre, siempre y cuando los condóminos estén de acuerdo y los Representantes Legales del Condominio firmen los instrumentos legales requeridos (Convenio de pago, pagarés, contrato provisional, etc.)
16. Director/a Divisional de Factibilidades solicita mediante memorándum a la Dirección General Adjunta Comercial la cancelación del Contrato Provisional.

VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, Artículos 49-68, 70,73, 76-78, 114, 156, 161-163, 170 y 171
- NOM-001-CONAGUA-2011 Sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario-hermeticidad-especificaciones y métodos de prueba.
- Norma Técnica para el diseño de la infraestructura de agua potable, agua tratada, alcantarillado sanitario y pluvial del Estado de Querétaro. (CEA), Apartado 5.2.6 Tomas Domiciliarias y 5.2.11. Micro medidor y Macro medidor.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 35 fracciones VI y IX.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación (archivo de trámite)
Solicitud para trámite de contrato provisional individual o condominal	Desarrollador	Director/a Divisional de Factibilidades	Impreso / digital	Archivo de la Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades	Permanente
Estatus de fraccionamiento/ condominio	Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda	Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Impreso /electrónico	Archivo de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios /sistema	Permanente
Inspección	Inspector de Factibilidades	Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Impreso /electrónico	Archivo de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios /sistema	Permanente
Contrato provisional individual o condominal	Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Impreso /electrónico	Archivo de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Permanente
Seguimiento a los Acuerdos de Desarrolladores	Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda	Director/a Divisional de Factibilidades	Impreso / digital	Archivo de la Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades	Permanente

Rev-04

PROCEDIMIENTO

Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TS-CS-02	Dirección General Adjunta Comercial	Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios

I OBJETIVO

Formalizar la contratación de servicios de la Comisión Estatal de Aguas (CEA) en sus distintas modalidades, la entrega de agua, las actualizaciones y entrega de contrato, así como mejorar el servicio a los usuarios a partir de la contratación y la oportuna instalación de las tomas domiciliarias.

II DEFINICIONES

Área de uso Común: Al derecho de copropiedad sobre los elementos y partes comunes de un condominio. Ejemplo: Alberca, jardines, salón de usos múltiples, caseta de vigilancia, campos deportivos o áreas de esparcimiento, etc.

Asociación de Condóminos: Persona moral que representa los intereses de los condóminos respecto de los bienes de propiedad común, así como los intereses generales del condominio, además de administrar y contratar los servicios relacionados con dichos bienes.

Plataforma de contacto multicanal: Base interna de datos del sistema chatbot para llevar control de la atención y recepción de documentos por parte de usuarios.

Condominios o Desarrollos construidos con servicio aún no entregados a la Comisión Estatal de Aguas: Unidades habitacionales en régimen de propiedad en condominio, Colonias y Fraccionamientos, que ya cuentan con los servicios integrales de agua, pero no cuentan con un contrato con la CEA para la prestación y cobro de los servicios que son factibles de ser prestados por el organismo operador.

Contrato: Acuerdo de voluntades firmado por la CEA y persona física o moral, donde se establece proporcionar servicios de agua en forma definitiva y/o temporal.

Chatbot: Sistema de atención digital con uso de aplicación WhatsApp para interacción con el usuario de forma virtual.

Desarrollos nuevos factibles en proceso de construcción: Unidades habitacionales que conforman colonias o fraccionamientos que son susceptibles de recibir los servicios que presta la CEA pero no han concluido la construcción de la infraestructura para ser entregados al referido organismo.

Toma colectiva en predio familiar. Las tomas domésticas colectivas que se instalan en predios acreditados como pertenecientes y habitados por una familia (con filiación máxima hasta en tercer grado en línea directa).

Toma domiciliaria. Es la instalación que se deriva de la red de distribución de agua para conectarse a la instalación interna de cada vivienda. Está formada por dos elementos básicos: el ramal y caja de banqueta (para diámetros de ½”) o el cuadro domiciliario (para diámetros de ½” a 1 ½”).

Toma domiciliaria completa: Es la que se conecta desde la red de distribución hasta la caja para medidor o hasta la caja para banqueta y en la que se puede instalar el medidor correspondiente.

Toma domiciliaria parcial: Es la colocación por piezas para completar una toma ya existente. Para este tipo de toma se incluye la mano de obra para instalación y prueba, materiales, equipo, herramienta, maniobras y fletes dentro de la obra.

Usuarios/as provisionales condominales: Unidades habitacionales construidas en régimen condominal que requieren un contrato para recepción de los servicios integrales de agua mientras no sea recepcionada su infraestructura formalmente por la CEA para su operación.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección Divisional de Factibilidades.
- Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
- Gerencia de Regularización, Asentamientos e Inspección.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

8. Todo contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado deberá contar con la firma del personal de la CEA facultado/a para ello y la firma de el/la usuario/a.
9. El personal facultado para firma de autorización en contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado a nombre de la CEA será:
 - 9.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, Subgerente de Operación Comercial o Subgerente de Padrón de Usuarios.
 - 9.2 Auxiliares Administrativos/as de Contratación, tendrán autorización para firma si dicha facultad es otorgada por escrito de manera temporal y por asunto determinado, por Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Subgerente de Operación Comercial o Subgerente del Padrón de Usuarios.
10. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, Subgerente de Operación Comercial o Subgerente de Padrón de Usuarios, podrán autorizar la contratación si la distancia para instalar la toma de agua no supera 12 metros a la línea de alimentación y se tiene servicio en la zona, sin previo análisis del área técnica.
11. Será responsabilidad del Auxiliar Administrativo/a de Contratación investigar con usuario/a, sobre la situación y condiciones del predio en el que se desea contratar los servicios de agua, para generar, si se requieren, las órdenes que correspondan, tales como:
 - 11.1 Orden de instalación de la toma.
 - 11.2 Orden de instalación del medidor.
 - 11.3 Orden de instalación del drenaje.
 - 11.4 Orden de inspección.
12. Tratándose de una contratación de uso doméstico, la colonia en la cual se solicita el servicio deberá estar entregada a la CEA en cuanto infraestructura, para que se le pueda proporcionar el servicio y de no ser así se le informará a usuario/a que no será posible la contratación de forma definitiva, pero sí de manera provisional en los casos procedentes. Avisando a usuario/a desde el momento que está obteniendo los requisitos para ello.
13. Para facilitar al usuario/a el pago en parcialidades si éste/a lo solicitara durante la contratación, se generará convenio y se calcularán los montos que comprenderán el pago inicial del 30% del costo del contrato y el monto restante en parcialidades. El personal facultado para la autorización de los pagarés correspondientes para la contratación será:
 - 13.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios.
 - 13.2 Subgerente de Operación Comercial.

13.3 Subgerente de Padrón de Usuarios.

14. Auxiliar Administrativo/a de Contratación autorizará un máximo de 6 parcialidades o en su caso, conforme a lo indicado en el convenio establecido para la colonia en cuestión.
15. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, así como Subgerente de Operación Comercial, podrán autorizar al momento de la contratación, un convenio de pagos con un anticipo menor al 50% del costo del contrato por servicios y en casos especiales, un número de parcialidades mayor al autorizado en el punto número 7 de estas políticas.
16. Auxiliar Administrativo/a de Contratación deberá validar que se cumpla con la totalidad de los requisitos solicitados antes de iniciar el trámite para contratar los servicios (de manera definitiva y/o provisional), modificar el nombre de el/la usuario/a titular del contrato, o hacer cambio de giro o uso actual de servicios. Según el tipo de giro (Giro doméstico o Giro diferente al doméstico), usuario/a deberá presentar la siguiente documentación:

16.1 Giro doméstico.

16.1.1 Contratación de tomas domésticas:

- 16.1.1.1 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a 2 años, o en su caso comprobante de predial o recibo de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 16.1.1.2 Identificación oficial (aplica para todas las modalidades de contratación) (copia simple).
- 16.1.1.3 Documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble. (Cualquiera de estos: Escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, recibo de pago de impuesto predial del año en curso, que contenga clave catastral, nombre del propietario y número oficial, constancia en proceso de inscripción firmada y sellada por Notario Público y la escritura pública en copia certificada, Título de propiedad, Contrato de compra-venta certificado, sentencia judicial donde se acreditan derechos posesorios o Contrato de arrendamiento con autorización por escrito del propietario para realizar contrato a nombre del arrendatario). (Copia simple).
- 16.1.1.4 En caso de no ser el titular quien hace el trámite sino un tercero: carta poder simple acompañando con identificación oficial de quien otorga la carta poder, de quien lo recibe y de dos testigos (copia simple).
- 16.1.1.5 En caso de personas morales: Representante Legal presentará poder notarial y acta constitutiva de la persona moral e identificación oficial.

Adicionalmente para viviendas de nuevos desarrollos deberá presentar:

- 16.1.1.6 Certificado de conexión para toma de agua (original).
- 16.1.1.7 Póliza de garantía o acta de entrega de la vivienda, (copia simple), (FOVI, INFONAVIT, COMEVI o FOVISSTE).

16.1.2 Contratación de ordenamiento de servicios de agua potable de asentamientos en proceso de regularización.

(Ver PR-RE-OS-02 Regularización de Asentamientos)

Requisitos y documentos.

- 16.1.2.1 Identificación oficial (copia simple).
- 16.1.2.2 Título de propiedad, escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, sentencia judicial o constancia expedida por una autoridad

competente en materia de regularización territorial, en donde indique que el inmueble se encuentra en proceso de regularización (copia simple).

- 16.1.2.3 Croquis de ubicación del predio (calle, manzana, lote, entre calles, indicar número oficial).

Para casos específicos, se permitirá la contratación cuando no se cuente con cualquiera de los documentos de propiedad requeridos, anexándose un Adendum a dicho contrato. De darse el supuesto de que un/a usuario/a distinto al que inició el trámite, se presente a contratar con documento que acredite la propiedad y/o posesión autorizada del predio, se podrá realizar la contratación y quedará sin efecto el contrato anterior.

16.1.3 Contratación para individualización de tomas en condominios.

(Ver PR-IV-ID-03 Individualización)

Requisitos y documentos.

- 16.1.3.1 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 16.1.3.2 Identificación oficial del Representante Legal del condominio (copia simple).
- 16.1.3.3 Documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble. Cualquiera de estos: Escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga clave catastral, nombre del propietario y número oficial, Constancia en proceso de inscripción firmada y sellada por Notario Público y la escritura pública en copia certificada, Título de propiedad, Contrato de compra-venta certificado, sentencia judicial donde se acreditan derechos posesorios o Contrato de arrendamiento con autorización por escrito del propietario para realizar contrato a nombre del arrendatario. (Copia simple).
- 16.1.3.4 Solicitud para trámite de individualización de tomas en Condominios horizontales.
- 16.1.3.5 Acta constitutiva de la Asociación de Condóminos o Escritura constitutiva del Régimen de Propiedad en Condominio (copia simple).
- 16.1.3.6 Acta de Asamblea de Condóminos que contenga la solicitud de los condóminos para la individualización de tomas de agua (copia simple). En el supuesto, de que se haya señalado en dicha sesión la obligatoriedad de la protocolización del acta, deberá presentarse copia simple de dicha protocolización.

16.1.4 Contratación de toma doméstica para condominios.

- 16.1.4.1 Certificado de Conexión para Tomas de Agua (original).
- 16.1.4.2 Certificado de Número Oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 16.1.4.3 Identificación oficial del Representante Legal del Condominio (copia simple).
- 16.1.4.4 Acta Constitutiva de la Asociación de Condóminos o Escritura de Régimen de Propiedad en condominio (copia simple).

16.1.5 Contratación de usuarios/as provisionales condominales o desarrollos nuevos factibles en proceso de construcción y condominios o desarrollos construidos con servicio aún no entregados a la Comisión Estatal de Aguas.

(Ver PR-CP-CP-01 Contratos Provisionales)

- 16.1.5.1 Solicitud por escrito (original).
- 16.1.5.2 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 16.1.5.3 Identificación oficial del Representante Legal del Condominio (copia simple).
- 16.1.5.4 Acta Constitutiva de la Asociación de Condóminos o Escritura de Régimen de Propiedad en condominio (copia simple).
- 16.1.5.5 Una vez que sea liberado para la contratación definitiva, se requerirá se entregue el certificado de conexión para la toma de agua y la Póliza de Garantía o Acta de Entrega de la vivienda.
- 16.1.5.6 Para la contratación de usuarios provisionales condominales o desarrollos nuevos factibles en proceso de construcción, la Dirección de Factibilidades remitirá a la Dirección General Adjunta Comercial quien atenderá a través de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, los casos en los que ya se pueda operar la infraestructura de agua potable y drenaje para su contratación.

16.1.6 Contratación de usuarios/as provisionales individuales en condominios o desarrollos en proceso de construcción y construidos con servicio en proceso de entrega a la Comisión Estatal de Aguas.

(Ver PR-CP-CP-01 Contratos Provisionales)

- 16.1.6.1 Solicitud por escrito (original).
- 16.1.6.2 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 16.1.6.3 Identificación oficial del propietario del inmueble (copia simple).
- 16.1.6.4 Documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble. Cualquiera de estos: Escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga clave catastral, nombre del propietario y número oficial, Constancia en proceso de inscripción firmada y sellada por Notario Público y la escritura pública en copia certificada, Título de propiedad, Contrato de compra-venta simple soportado con comprobante de propiedad del vendedor, sentencia judicial donde se acreditan derechos posesorios, Contrato de arrendamiento o comodato, con autorización por escrito del propietario (que acredite la propiedad) para realizar contrato a nombre del arrendatario/comodatario. (Copia simple).
- 16.1.6.5 Solicitud por escrito (original).
- 16.1.6.6 Una vez que sea liberado para la contratación definitiva, se requerirá que entregue el certificado de conexión para la toma de agua y la Póliza de Garantía o Acta de Entrega de la vivienda.
- 16.1.6.7 Para la contratación de usuarios provisionales individuales en condominios o desarrollos nuevos factibles en proceso de construcción, la Dirección Divisional de Factibilidades remitirá a la Dirección General Adjunta Comercial, quien atenderá a través de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios los casos en los que ya se pueda operar la infraestructura de agua potable y drenaje para su contratación.

16.1.7 Contratación de tomas para áreas comunes.

- 16.1.7.1 Escritura Pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro (copia simple).
- 16.1.7.2 Planos de localización y urbanización del predio (señalando área común en la que se pretende la contratación de toma) (copia simple).
- 16.1.7.3 Acta Constitutiva de la Asociación de Condóminos (copia simple).
- 16.1.7.4 Identificación oficial del Representante Legal (copia simple).
- 16.1.7.5 Documento en el que constan los poderes para representación legal (copia simple).
- 16.1.7.6 Acta de Asamblea de la Asociación o Convenio de Individualización con acuerdo para contratar y pagar toma/s de áreas común/es (copia simple).

16.1.8 Contratación de toma doméstica colectiva en predio familiar.

- 16.1.8.1 Constancia de predio familiar (otorgada por inspección de la CEA).
 - 16.1.8.2 Certificado de número oficial.
 - 16.1.8.3 Documento que acredita la propiedad del inmueble.
 - 16.1.8.4 Identificación oficial (de quien se encuentra acreditado como propietario).
- Inspección por parte de la CEA será indispensable.

Contratación de tomas individuales dentro del predio familiar.

- 16.1.8.5 Lista de familiares en el predio y designación de representante de la toma familiar.
- 16.1.8.6 Acreditar filiación máxima hasta tercer grado en línea directa con el propietario del predio (abuelos, hijos, nietos).
- 16.1.8.7 Convenio de individualización para toma colectiva en predio familiar (celebrado con la CEA).

16.1.9 Contratación de hidrante para asentamientos humanos en proceso de regularización

(Ver PR-RE-CH-03 Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización).

- 16.1.9.1 Contar con infraestructura cercana al asentamiento.
- 16.1.9.2 Formato de solicitud de hidrante público llenado y firmado por los beneficiarios.
- 16.1.9.3 Identificación oficial del representante o titular del hidrante.
- 16.1.9.4 Presentar constancia de propiedad de cada beneficiario en proceso de regularización de su predio.

El número de familias beneficiadas por la contratación no podrá ser menor de 20 ni mayor a 50.

Para toda solicitud es necesaria la realización de una inspección.

Si se autoriza el hidrante por el área técnica, será recibida en la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios su contratación.

16.2 Giro diferente al doméstico.

(Ver PR-FD-SI-01 Solicitud de Factibilidad Individual)

- 16.2.1 Solicitud (formato único de solicitud de servicios).
- 16.2.2 Dictamen de uso de suelo autorizado (3 copias simples).

- 16.2.3 Certificado de Número oficial (3 copias simples).
- 16.2.4 Croquis de localización (con referencia de calles) (original).
- 16.2.5 Documento que acredite la propiedad del predio o cualquier otro documento legal que otorgue derecho a solicitar la factibilidad de los servicios para dicho predio (2 copias simples).
- 16.2.6 Plano arquitectónico (2 copia 90 x 60 cm) en los casos que corresponda.
- 16.2.7 Plano isométrico hidráulico (2 copia 90 x 60 cm) en los casos que corresponda.
- 16.2.8 Identificación oficial del propietario del predio (3 copias simples), o carta poder simple con dos testigos con copia de identificaciones.
- 16.2.9 Formato debidamente requisitado de solicitud para descarga de aguas residuales a la red municipal (original y copia).

Personas morales, adicionalmente:

- 16.2.10 Identificación oficial Representante Legal (3 copias simples).
 - 16.2.11 Acta constitutiva (de la persona moral) (3 copias simples).
 - 16.2.12 Poder notarial (3 copias).
 - 16.2.13 Copia de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (3 copias simples).
17. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o personal de la Subgerencia de Operación Comercial autorizará la contratación de los servicios en caso de que el/la usuario/a haya extraviado el certificado de conexión, por motivos ajenos al particular y atribuibles al desarrollador. Podrán presentar una carta del fraccionador informando del extravío del mismo, o en el caso que ya no exista la inmobiliaria o desarrollador, con una carta del propio usuario/a dirigida a el/la Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, donde referirá el hecho, misma que será entregada en el momento de la contratación.
18. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, o Subgerente de Operación Comercial, podrá realizar consultas y en su caso proporcionará información de los expedientes digitalizados de contratos por servicios, en forma electrónica.
19. En casos específicos, Gerencia Contratación y Padrón de Usuarios podrá autorizar a usuarios/as la presentación de documentos distintos a los señalados en el punto 9, una vez entregados estos, se anexará un Adendum al contrato.

ATENCIÓN VÍA DIGITAL

- 1. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, procurará la atención de los usuarios desde la solicitud, el intercambio de comunicaciones, la recepción de documentos, la validación de los mismos y registrará tanto en la base de datos de atención digital, como en los espacios de trabajo o mesa de control de las herramientas digitales, las distintas acciones, responsables, avances, requerimientos para atender a los usuarios y reunirá las evidencias recibidas para conformación de los expedientes correspondientes.
- 2. La firma de documentos seguirá siendo requerida de manera presencial, por lo que se deberá programar fecha de cita, acordada con el/la usuario/a.
- 3. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios para atender las solicitudes de contratación deberá realizar las siguientes actividades:
 - 3.1 Revisar con el área de Padrón de Usuarios la información correspondiente a predio/s a contratar, puntos de servicio y/o códigos de recorrido.
 - 3.2 Generar órdenes de inspección a los predios (si aplica).

- 3.3 Llevar a cabo la cuantificación de montos para contratación.
- 3.4 Reprogramar cita en caso necesario.
- 3.5 Cargar información de usuario/a en Sistema Comercial Correspondiente para la generación del contrato o cambios al mismo.
- 3.6 Gestionar convenio (en caso de ser requerido por usuario/a).
- 3.7 Gestionar firmas de autorización.
- 3.8 Cualquier otra acción que pudiera requerirse.

CONTRATACIÓN PARA ÁREAS DE USO COMÚN

1. Las áreas comunes que se podrán contratar con una toma de uso doméstico podrán ser: caseta de vigilancia, alojamiento de porteros, áreas de reunión tales como: salones y baños de uso común.
2. Los jardines, jardineras y áreas verdes no serán susceptibles de contratación de toma de agua potable ni tampoco cualquier otra área en la que es más apropiado utilizar agua tratada, tales como las áreas de esparcimiento o las destinadas a cuestiones deportivas.
3. A cada contrato para área de uso común, corresponderá una toma individual con su respectivo medidor.
4. Si el desarrollo cuenta con una toma general, esta no podrá ser retirada para la instalación de tomas individuales, sino que servirá como auxiliar para vigilancia de suma de los consumos individuales y de las áreas comunes.
5. Para solicitar la contratación de tomas de uso doméstico para áreas comunes, los condóminos o interesados deberán estar organizados en Asociación de Condóminos o Colonos u otra forma de organización constituida. Se requerirá acuerdo de mayoría para solicitar toma individual por área común y para responsabilizarse del pago de los consumos de la/s toma/s, asentándolo en Acta de Asamblea o Convenio de Individualización, de preferencia protocolizada ante notario.
6. Previo a contratar, el desarrollo deberá contar con factibilidad e infraestructura para poder suministrar el servicio mediante una toma independiente y una conexión para cada área común a contratar y donde se puedan instalar los aparatos de medición que correspondan.
7. Para desarrollos pendientes de entrega en los que sea posible generar contratos provisionales, será factible también la contratación para áreas de uso común, aplicando las normas señaladas del numeral 1 al 6 de este apartado de políticas.

TOMAS DOMICILIARIAS

1. El servicio de agua potable no podrá ser utilizado hasta no haberse realizado la contratación correspondiente de la toma domiciliaria de acuerdo con la modalidad que corresponda.
2. Durante el proceso para realizar el trámite para la contratación, se hará la cuantificación para proporcionar los servicios conforme a las necesidades y condiciones específicas del predio.
3. Dependiendo de los resultados obtenidos por la información recabada en campo ya sea por el personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios o por el de Inspecciones, personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios hará la cuantificación para realizar la contratación específica. La información arrojará el alcance como tipo de trabajo: toma completa o parcial (sólo cuadro), ubicación (cuadro en el exterior o caja en banqueteta), material de ruptura, volumen de ruptura, metros de ruptura, y demás necesidades del predio.
4. Por cada contrato se contemplará una toma domiciliaria y se solicitará al propietario o poseedor autorizado que señale, el sitio donde se ubicará la toma. Sin embargo, quien atienda la instalación, no cerrará órdenes de servicio si el usuario ha omitido marcar el predio y buscará el punto para realizar la conexión. Solamente

en casos donde no sea fácil de ubicarlo, colocará una observación en el Sistema Comercial Correspondiente o en su reporte o bitácora y avisará a la Subgerencia de Padrón de Usuarios para que le dé seguimiento. A partir de la contratación, se generarán las órdenes de instalación que correspondan.

5. Quien ejecute la instalación de tomas domiciliarias deberá cumplir con las especificaciones y calidad que dicta la norma NMX-001-CONAGUA-2011 cuyo nombre es: Sistemas de Agua Potable, toma domiciliaria y alcantarillado. Hermeticidad, especificaciones y métodos de prueba. Subgerencia de Padrón de Usuarios podrá solicitar reporte de trabajos ejecutados, como evidencia de cumplimiento de esta normativa.
6. Como parte de las medidas implementadas para evitar el desperdicio de agua potable, estará prohibida la instalación de hidrantes o tomas domiciliarias para el riego de áreas verdes comunes. Para esta finalidad habrá de usarse agua tratada, y en caso de existir red de agua tratada, deberá realizarse el contrato correspondiente.
7. Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, a través de la Subgerencia de Padrón de Usuarios, se encargará de la programación de órdenes de instalación de tomas de agua potable domiciliarias que se requieran, entregando a Encargado de ejecución de los trabajos la información para atender las órdenes.
8. Para la instalación de medidores, la Gerencia de Regulación de Asentamientos e Inspección, será el área encargada.

OTROS SERVICIOS A USUARIOS/AS RELACIONADOS CON CONTRATOS.

CONTROL DE EXPEDIENTES, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y/O EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN.

1. Una vez elaborado el contrato solicitado y pagados los derechos correspondientes por parte del usuario/a, éste/a presentará comprobante de pago, por lo que el Auxiliar Administrativo/a de Contratación imprimirá por duplicado, solicitará las firmas de autorización correspondientes y recabará firma de usuario/a, entregando a este un original y conservando el otro para archivo de la CEA.
2. Auxiliar Administrativo/a de Contratación al finalizar la jornada de trabajo, acomodará los contratos generados durante el día y entregará a Subgerente de Operación Comercial quien los enviará al proveedor para digitalización y resguardo en original.
3. Cuando por algún motivo, la entrega de contrato a usuario/a no pudiera hacerse en el momento de la contratación, Auxiliar Administrativo/a de Contratación o Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios podrá citar a usuario/a para entrega, requiriéndole que asista con el comprobante correspondiente de pago de derechos, recabará firmas de recibido en el original y archivará dicho contrato en el consecutivo recopilador correspondiente según el número de contrato.
4. Si Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, o personal de la Subgerencia de Operación Comercial requirieran consultar algún documento o la totalidad del expediente de contratación en original, lo solicitarán vía correo electrónico al proveedor del servicio para que lo envíe, firmando acuse de recibo.

De igual manera, para reintegrar un documento o totalidad de un expediente de contratación, Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Subgerente de Operación Comercial enviarán el original al proveedor, solicitando acuse de recibo.

5. En caso de que un/a usuario/a requiriera una copia de su contrato, deberá acreditar que es el titular del mismo u otorgar carta poder debidamente formulada (con identificación oficial de titular, de quien recibe el poder y de dos testigos), así como exhibir identificación oficial. Deberá hacer solicitud por escrito, dirigida a la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios para poder recibir dicho servicio.
 - 5.1 Si se tuviera disponible el documento de inmediato, podrá ser entregado en copia, mediante firma de acuse de recibo.
 - 5.2 Si quedara pendiente de entrega por no contar con el mismo a mano, se procederá como indica el numeral 3 de este apartado de políticas.

CAMBIO DE TITULAR DEL CONTRATO.

1. El/la usuario/a podrá realizar cambio de nombre del contrato doméstico o la modificación al giro de contratación de los servicios de agua. En caso de cambio de nombre, lo solicitará el/la nuevo/a usuario/a que será titular. En caso de que el titular no pueda realizar el trámite, podrá solicitarlo un representante autorizado/a mediante carta poder, firmada por dos testigos y copias de identificaciones oficiales de cada uno.
2. La petición de cambio de nombre para un contrato a nombre de persona moral, deberá especificar: Nombre de titular (a quien quedará el mismo), número de contrato, domicilio donde se prestará el servicio, teléfono, correo electrónico (si cuenta con ello) y firma de solicitante. La solicitud podrá ser vía digital o presencial, el contrato deberá contar con la firma original.
3. Usuario/a presentará los siguientes documentos (vía presencial o digital):
 - 3.1 Identificación oficial (copia simple).
 - 3.2 Documento que acredite la propiedad o posesión del predio (copia simple).
 - 3.3 Deberá estar al corriente de sus pagos de servicios o convenios de pago.Para el caso de personas morales:
 - 3.4 Acta Constitutiva de la persona moral (copia simple).
 - 3.5 Poder notarial del Representante Legal (copia simple).En casos específicos, Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, autorizará modificación de titular, anexando un Adendum al nuevo contrato.
4. Los cambios de titular o las modificaciones de giro o uso a contratos, tendrán el costo establecido en el Acuerdo de precios que apruebe el Consejo Directivo y deberán ser cubiertos por usuario/a. Para poder realizar el trámite es requerido que la cuenta del usuario se encuentre al corriente de pagos y cumpla con los requisitos establecidos. El nuevo contrato se imprimirá, se turnará para obtener las firmas correspondientes, se entregará para firma y acuse final de recibo.

V DESCRIPCIÓN

CONTRATACIÓN VÍA PRESENCIAL O DIGITAL

17. Personal asignado de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, recibe solicitud de contratación de usuario/a ya sea de manera presencial o vía digital a través de la plataforma de chatbot.
18. Solicita a usuario/a la documentación correspondiente en forma física o digital.
19. Recibe y valida que la documentación presentada por usuario/a se encuentre completa.
20. De no estar completa la documentación, solicita a usuario/a que complete dicha documentación y comparta nuevamente hasta que la acción sea satisfactoria. Si la atención es vía digital, genera caso en el chatbot y comunica a usuario/a número de atención para dar seguimiento.
21. Consulta, ya sea en Sistema Comercial Correspondiente o con Personal de Padrón de Usuarios sobre ubicación y condiciones específicas del predio (Ver PR-PU-PA-01 Padrón de Usuarios).
22. En caso de que la modalidad de contratación solicitada por Usuario/a requiera la generación de una orden de inspección, realiza la misma en el Sistema Comercial Correspondiente y notifica a usuario/a, en forma física, digital o telefónica, que deberá dar acceso a inspector, comunicando fecha estimada de la visita. (Ver PR-IV-IN-01 Inspección).
23. Cuantifica el monto a pagar por conceptos de contratación e informa a usuario/a en forma física, digital o telefónica, indicándole las opciones y formas de pago.

24. Si usuario/a solicita convenio de pago, gestiona el mismo y las respectivas autorizaciones (según aplique), preparando los documentos correspondientes.
25. Gestiona la factura o referencia para el pago correspondiente y comparte a usuario/a solicitando que se realice el pago por cualquiera de los medios disponibles y comparte su comprobante de pago.
26. Una vez recibido el o los comprobantes de pago de parte de usuario/a, captura datos en Sistema Comercial Correspondiente, código de recorrido y los datos necesarios para generar el contrato e imprime.
27. Coteja documentos, comprobante de pago, recaba firma de usuario/a y de personal autorizado/a y entrega documento.
28. Integra expediente completo de la contratación y entrega al final de la jornada a Subgerente de Operación Comercial. Cierra los casos en sistema haciendo anotaciones necesarias y si es factible, solicita a usuario/a retroalimentación sobre atención prestada.
29. Genera en Sistema Comercial Correspondiente: Orden de instalación de toma, de instalación de drenaje según se requiera.

CAMBIO DE NOMBRE EN EL TITULAR DEL CONTRATO DOMÉSTICO

30. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios vía presencial o digital atiende a usuario/a que solicita cambio de nombre de titular del contrato y recibe documentación.
31. Valida que la documentación presentada por usuario/a se encuentre completa, de no ser así lo apercibe para completarla.
32. Revisa en Sistema Comercial Correspondiente detalles del contrato, si es factible hacer cambio de titular, realiza la captura de los nuevos datos, ir a paso 18.
33. De no ser factible indica a usuario/a en forma física, digital o telefónica las razones y los requisitos que debe cumplir, ir a paso 14.
34. Emite documento para que usuario/a pague los derechos correspondientes al cambio de nombre, indicándole opciones y formas de pago.
35. Una vez recibido el o los comprobantes de pago de parte de usuario/a, captura datos en Sistema Comercial Correspondiente, código de recorrido y los datos necesarios para generar el contrato e imprime.
36. Coteja documentos, comprobante de pago, recaba firma de usuario/a y de personal autorizado/a y entrega documento.

INSTALACIÓN DE TOMAS DOMICILIARIAS

Asignación de Órdenes de Instalación de Tomas.

37. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, programa las órdenes de instalación que corresponden, de acuerdo con la modalidad contratada.
38. Llena formato de instalación de tomas y lo entrega a Subgerente de Padrón de Usuarios.
39. Subgerente de Padrón de Usuarios asigna orden a Encargado de ejecución de los trabajos de instalación de toma.
40. Encargado de ejecución de los trabajos, atiende las órdenes que le hayan sido asignadas y genera reporte de lo atendido y entrega a Subgerente de Padrón de Usuarios.
41. Subgerente de Padrón de Usuarios da seguimiento a las órdenes de instalación de toma domiciliaria.
42. Subgerente de Padrón de Usuarios entrega a Subgerente de Medidores listado de tomas domiciliarias instaladas para que coloque medidor y cierre administrativamente la orden. (Ver PR-ML-MR-01 Medición y Regulación del Servicio).

VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, Artículos 49-68, 70,73, 76-78, 114, 156, 161-163.
- Código Urbano del Estado de Querétaro, Artículos 203 y 204.
- NMX-001-CONAGUA-2011 Sistemas de Agua Potable, toma domiciliaria y alcantarillado.
- Norma Técnica para el diseño de infraestructura de Agua Potable, Agua Tratada, Alcantarillado Sanitario y Pluvial del Estado de Querétaro (CEA). Apartado 5.2.6 Tomas Domiciliarias y 5.2.11. Micro medidor y Macro medidor.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 35 fracciones VI y IX.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación (archivo de trámite)
Contrato	Auxiliar Administrativo/ a de Contratación	Subgerente de Operación Comercial Proveedor de Digitalización y resguardo	Papel y/o electrónico	Archivo de Subgerencia/ Bodega de almacenamiento de proveedor de digitalización y resguardo	5 años
Base de Datos de Atención Digital	Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Subgerente de Operación Comercial	Electrónico	Archivo de Subgerencia de Operación Comercial	5 años
Base de datos órdenes de instalación de toma	Subgerente de Padrón de Usuarios	Subgerente de Padrón de Usuarios	Electrónico	Archivo electrónico de Subgerencia de Padrón de Usuarios	5 años

Rev-07